

# Richtlijnen voor de participatie van bewoners van sociale huurwoningen in de energietransitie.

Citation for published version (APA):

Offermans, A., & Rocak, M. (2020). *Richtlijnen voor de participatie van bewoners van sociale huurwoningen in de energietransitie. Eindrapportage SAL AURORA.*

## Document status and date:

Published: 01/01/2020

## Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

## Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

## General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.umlib.nl/taverne-license](http://www.umlib.nl/taverne-license)

## Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[repository@maastrichtuniversity.nl](mailto:repository@maastrichtuniversity.nl)

providing details and we will investigate your claim.

Download date: 05 May. 2023

# RICHTLIJNEN VOOR DE PARTICIPATIE VAN BEWONERS VAN SOCIALE HUURWONINGEN IN DE ENERGIE TRANSITIE.



Astrid Offermans en Maja Ročak

provincie limburg  
gesubsidieerd door de Provincie Limburg



 Maastricht University

Dit project werd gefinancierd door de Provincie Limburg

provincie limburg  
gesubsidieerd door de Provincie Limburg



Dit rapport is één van de twee eindproducten vanuit het SAL AURORA project. Het rapporteert de uitgebreide versie van de richtlijnen voor de participatie van bewoners van sociale huurwoningen in de energie transitie. Een beknopte versie van de richtlijnen is uitgegeven in de vorm van een waaier. Het SAL AURORA project kwam tot stand middels een samenwerking tussen Neimed en MSI – Maastricht University en is gefinancierd door de Provincie Limburg. Tijdens het onderzoek is nauw samengewerkt met Wonen Limburg en stakeholders die betrokken zijn bij de verduurzaming van de Auroraflat in Heerlen. De auteurs danken Maurice Hermans (Neimed) voor zijn bijdragen aan dit project.

Offermans, A., Ročak, M. (2020). Richtlijnen voor de participatie van bewoners van sociale huurwoningen in de energietransitie. Eindrapportage SAL AURORA. Heerlen/ Maastricht: Neimed/ MSI

## Contents

Introductie .....	5
Aurora .....	5
Kwetsbare bewoners en bewustwording van duurzaamheid .....	6
Relatie tot transitie management.....	7
Voor wie zijn deze richtlijnen.....	7
Werkwijze .....	7
De Richtlijnen .....	10
1. Dwing geen gezamenlijke definitie of interpretatie van het concept ‘duurzaamheid’ af.....	10
2. Realistische verwachtingen i.v.m. participatie bewoners. ....	12
3. Belang van subsidies en kostenbesparing bewoners.....	15
4. Mobiliseer de juiste actoren en werk als team.....	17
5. Investeer in begeleidingscapaciteit: de huismeester als grenswerker .....	18
6. Formuleer een samenwerk-strategie samen met de aannemer .....	20
7. Communiceer visueel, in verschillende talen en persoonlijk.....	22
8. Denk aan praktische zaken.....	24
9. Monitor en evalueer resultaten .....	25
Beleidsaanbevelingen voor Provincie Limburg.....	26
Participatie .....	26
Eigenaarschap en duurzaamheid .....	28
Belang van evaluatie .....	28
Aanbevelingen .....	29
Conclusie .....	30
Over de auteurs .....	31
Bronnen.....	32

## Introductie

Klimaatverandering en de opwarming van onze aarde zijn duurzaamheidsuitdagingen die de politieke en maatschappelijke gemoederen momenteel flink bezighouden. Nederland heeft zich in dit kader gecommitteerd aan het drastisch terugdringen van broeikasgassen: in 2050 moet de uitstoot van broeikasgassen met 95% verminderd zijn ten opzichte van 1990. Dit zijn ambitieuze doelstellingen, die deels behaald kunnen worden via verduurzaming van ons energieverbruik.

Er wordt vaak vanuit gegaan dat woningeigenaren zélf initiatief nemen en zélf een energietransitie in gang zetten. In de praktijk blijkt dit echter lastig, vooral wanneer we te maken hebben met kwetsbare groepen in de samenleving, of mensen met een kleinere beurs. Strategisch gezien kan het daarom handig zijn om ook te kijken naar mogelijkheden voor verduurzaming van huurwoningen van woningcorporaties. Woningcorporaties hebben een grote woningvoorraad en kunnen bijdragen aan het behalen van de doelstellingen. Daarnaast hebben de Limburgse woningcorporaties zich gecommitteerd aan de ‘prestatie afspraken’ welke inhouden dat hun gehele woningvoorraad een gemiddeld energielabel B heeft in 2028. Om deze afspraken te behalen, zijn verduurzamende maatregelen nodig.

Investeren in duurzamere woningen heeft echter impact op de bewoners van deze woningen. Vervanging van de kozijnen en ramen gaat bijvoorbeeld gepaard met flinke bouwwerken en het betekent dat er mensen over de vloer komen om oude kozijnen weg te halen, en nieuwe te plaatsen. Niet alle huurders zitten hierop te wachten. Toch moet wettelijk gezien 70% van de bewoners akkoord zijn met de te nemen maatregelen om deze doorgang te kunnen verlenen. Het ‘meekrijgen’ van de bewoners van huurwoningen is dus cruciaal om verduurzamende maatregelen te kunnen nemen en de prestatieafspraken te kunnen behalen.

De richtlijnen die ten grondslag liggen aan dit rapport beogen dan ook antwoord te geven op de volgende vraag:

*Hoe kunnen bewoners van (sociale) huurwoningen worden meegenomen in de energietransitie?*

## Aurora

Bovenstaande vraag is beantwoord door middel van onderzoek naar de verduurzaming van de Auroraflat in Heerlen. Dit complex is in het bezit van Wonen Limburg en omvat 228 appartementen (100% sociale huur). Een meerderheid van de bewoners van de Auroraflat heeft moeite met het betalen van de maandelijkse rekeningen en in een aantal gevallen is sprake van gecombineerde (GGZ) problematiek. Op dit moment (eind 2019) voert woningcorporatie Wonen Limburg een bouwproject uit waarbij met name het energieverbruik van de Auroraflat wordt aangepakt en verbeterd. Concreet worden kozijnen en ramen vervangen, nieuwe ventilatiesystemen geplaatst, een nieuwe CV geïnstalleerd en wordt het dak gerenoveerd (asbestsanering en plaatsing zonnepanelen). Voorafgaand aan de start van de

werkzaamheden is Wonen Limburg erin geslaagd 100% medewerking vanuit de bewoners te bewerkstelligen. Voorbeelden die in dit rapport benoemd worden, komen dan ook voort uit de casus Auroraflat. Inzichten en de inhoud van de richtlijnen komen voort uit een documentanalyse en gesprekken met meerdere betrokkenen. Wij danken alle betrokkenen, met name Wonen Limburg en deelnemende bewoners van de Auroraflat, voor hun medewerking aan ons onderzoek.

Parallel aan het verduurzamingsproces is er in de Auroraflat gestart met het zogenaamde 'Boa Mistura' project. Dit betreft een kunstproject waarin kunstenaars, in samenspraak met de bewoners, een ontwerp hebben gemaakt voor een gebouw-omvattende murall (schildering). Ten tijde van de energetische maatregelen, was het ontwerp van deze murall al gemaakt en naar de bewoners gecommuniceerd. De vraag werpt zich op of het Boa Mistura project een sleutel tot succes voor de energetische maatregelen is geweest en of de volledige medewerking van alle bewoners deels te verklaren is vanuit het kunstproject. Wij hebben hiervoor geen bewijs gevonden. Als algehele tendens leken de bewoners minder te spreken over het kunstproject dan over de energetische maatregelen. Wij denken dan ook eerder dat de succesvolle uitvoering van de energetische maatregelen een succesfactor voor het kunstproject is, dan andersom.

### Kwetsbare bewoners en bewustwording van duurzaamheid

Voorafgaand aan het onderzoek is veelvuldig benadrukt dat het in het Aurora-complex gaat om 'kwetsbare bewoners' die bijzonder moeilijk mee te nemen zijn in de energietransitie. Zelfs de bewoording "moeilijke doelgroep" kwam naar voor. Bewoners zouden gemiddeld genomen een zeer lage sociaaleconomische status hebben, in veel gevallen te maken hebben met psychische problematiek en moeite hebben met het betalen van huur en rekeningen. Zij zouden geen interesse hebben in duurzaamheid en het werd van belang geacht bewustwording rondom duurzaamheid te creëren.

Nu het onderzoek is afgerond, kunnen wij stellen dat wij de bewoners niet in bovenstaande beschrijving herkennen. Uiteraard hebben wij maar met een beperkte groep bewoners gesproken, en hebben wij maar enkele bewoners gezien en ontmoet tijdens ons onderzoek. Deze bewoners waren -zonder uitzondering- vriendelijk en bereid tot nadenken over het verduurzamingsproces. Enkele bewoners bevinden zich een overgangsfase waarin zij hun leven weer op de rails proberen te krijgen. Hier en daar kunnen we vaststellen dat er sprake was van verwardheid, maar niet van dien aard dat de bewoner niet geacht kan worden besluiten te nemen of de loop van de geschiedenis niet te kunnen reconstrueren. Dat bewoners financieel moeite hebben met rondkomen, is geen verrassing. Maar juist daarom zagen wij dat bewoners spaarzaam met energie omgaan. Lichten werden uitgemaakt en de verwarming werd bewust niet te hoog gezet (of alleen vanwege onze komst een graadje hoger gezet). Wij concluderen dan ook dat deze bewoners wel degelijk een bepaalde bewustwording omtrent het belang van duurzaamheid hebben. De exacte interpretatie van duurzaamheid wijkt wellicht af van de interpretatie van andere actoren, zoals de Provincie, de gemeente of de woningcorporatie, maar wij zien daarin eerder een kracht dan een bedreiging (zie richtlijn 1).

## Relatie tot transitie management

Transitie-management omvat een manier van denken over, en sturing geven aan, maatschappelijke transitie van kleine, bottom-up gedreven initiatieven. Deze manier van denken is veelvuldig toegepast op transitie in de energiesector; aanvankelijk om de overgang van kolen naar gas te beschrijven en meer recent om sturing en duiding te geven aan een transitie naar het gebruik van meer duurzame energiebronnen. Deze manier van denken is zinvol, maar niet altijd toepasbaar en op maat gesneden voor de situatie in Limburg. Een combinatie van demografische, economische en sociale factoren draagt eraan bij dat bottom-up initiatieven in beperkte mate van de grond komen en zich vaak niet verder uitstrekken dan initiatieven op gemeenschaps- en stadsniveau. Deze initiatieven kunnen als zodanig nuttig zijn, bijvoorbeeld om de sociale cohesie in een wijk te versterken, maar zijn vooralsnog onvoldoende effectief om structurele veranderingen op grotere schaal te bewerkstelligen.

## Voor wie zijn deze richtlijnen

In eerste instantie zijn deze richtlijnen bedoeld voor woningcorporaties in samenwerking met Provincies en gemeenten en gericht op verduurzamende, energetische maatregelen in sociale huurwoningen. Wij denken dat de richtlijnen breder inzetbaar zijn, maar toetsing van deze aanname was geen onderdeel van het uitgevoerde onderzoek.

Toepassing van de richtlijnen en het evalueren van de mate waarin doelstellingen behaald worden (zie richtlijn 9) geeft meer zicht op de wenselijkheid en mogelijkheden tot het opschalen van vergelijkbare energetische projecten.

## Werkwijze

Om de centrale onderzoeksvraag (zie inleiding) te beantwoorden, is de casus van het verduurzamingsproject in het Aurora complex gebruikt.

Dit onderzoek heeft de vorm van een kwalitatief onderzoek gekregen. Dit type onderzoek probeert thema's overzichtelijk te maken door gebruik te maken van gegevens van kwalitatieve aard. Het is dus geen verzameling en interpretatie van cijfers, maar een onderzoek dat gebruik maakt van, bijvoorbeeld, gesprekken en observaties om de uiteindelijke onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden.



Het startpunt voor dit onderzoek was een literatuurstudie, bestaande uit relevante publicaties in vakbladen en onderzoeken. Hierin zijn theoretische concepten verzameld en bestudeerd die relevant waren voor de analyse. Deze theoretische concepten leverden inzichten op die terug te vinden zijn in de Richtlijnen en de Beleidsaanbevelingen.

Verder is dit rapport gebaseerd op andere methoden, waaronder bureauonderzoek, observaties van huiskamergesprekken en interacties in de gezamenlijke ruimte; en topic interviews met betrokkenen van het verduurzamingsproject in het Aurora complex. Deze mix van dataverzamelingsmethoden zorgde voor een genuanceerd inzicht in de ervaringen en behoeften van de betrokkenen in dit project.

Voor het bureauonderzoek hebben we verschillende documenten geraadpleegd. Ten eerste online bronnen van Wonen Limburg (voornamelijk websites waar over duurzaamheid en verduurzamingsprojecten wordt gesproken). Daarnaast zijn de jaarverslagen van Wonen Limburg geanalyseerd, net zoals andere beschikbare interne bronnen gerelateerd aan het verduurzamingsproject. De benoemde documenten zijn geanalyseerd door middel van coderen. Deze hebben inzichten opgeleverd m.b.t. de interne communicatie over de energietransitie en communicatie richting de bewoners.

Een belangrijk onderdeel van de data verzameling was participerende observatie. We hebben de huiskamergesprekken en interactie in de gezamenlijke ruimte geobserveerd. Via deze methode kan de onderzoeker uit eerste hand bij bijeenkomsten en evenementen worden betrokken, horen wat de deelnemers te zeggen hebben (bijvoorbeeld in de huiskamerbijeenkomsten) en een gevoel krijgen van de algemene sfeer (lijken de bewoners bijvoorbeeld tevreden over wat er tijdens de bijeenkomst wordt besproken). Voor dit rapport is een ongestructureerde observatiebenadering gebruikt, die een open en vrije manier van observeren is, wat betekent dat er geen vooraf bepaalde variabelen of doelstellingen zijn. Daarbij blijft de onderzoeker open voor verschillende soorten informatie en zijn onverwachte wendingen tijdens de observatie mogelijk.

De huiskamerbijeenkomsten waren zeer betekenisvol in het project van de verduurzaming van het Aurora complex. Daarom was het van belang om deze bijeenkomsten te observeren. Een van de onderzoekers ging mee met de complexbeheerder en de projectaannemer om de huiskamerbijeenkomsten te observeren. Daarnaast speelde het gebruik van de gezamenlijke ruimte in het complex ook een belangrijke rol. Drie onderzoekers hebben op twee dagen de interacties in de gezamenlijke ruimte geobserveerd en met betrokkenen gesproken.

Tenslotte werden er tussen juli en december 2019 topic interviews gehouden met betrokkenen om tot een breder inzicht in hun ervaringen te komen. In dit onderzoek wordt onderzocht wat de ervaringen van bewoners in het Aurora Complex zijn m.b.t. de verduurzamingsmaatregelen. Daarnaast hebben we met een aantal andere belanghebbenden gesproken: betrokkenen bij het project bij Wonen Limburg en de aannemer. Dit rapport is gebaseerd op tien interviews met acht geïnterviewden. Daarnaast waren er meerdere kortere gesprekken met de betrokkenen (follow ups van de interviews).

Wij hebben ons gericht op een beperkt aantal bewoners uit het Aurora complex. Met de bewoners is het contact gezocht via een sleutelfiguur: in dit geval was dat de complexbeheerder. De complexbeheerder

bracht de bewoners en onderzoekers in contact met elkaar. De interviews hebben grotendeels in de woningen van de bewoners zelf plaats gevonden. De geïnterviewde bewoners omvatten verschillende leeftijdsgroepen, geslacht en achtergronden (b.v. werkstatus) om rekening te houden met mogelijk verschillende ervaringen en behoeften.

Bij Wonen Limburg zijn de leefbaarheidscoördinator en complexbeheerder geïnterviewd. Deze personen waren nauw betrokken bij het project en daarom was het belangrijk om hun ervaringen mee te nemen in het onderzoek. Bovendien is er ook een lid van de directie van Wonen Limburg geïnterviewd om meer inzicht te krijgen in de visie van de organisatie en hoe dit gebruikt wordt in het verduurzamingsproject. Tenslotte hebben we de aannemer, die nauw betrokken was bij het uitvoeren van het project ook geïnterviewd.

De onderzoekers hebben een interview protocol als richtlijn gebruikt en, waar nodig, afgestemd op informanten en hun situatie. In alle interviews waren dezelfde topics behandeld. Dit gaf structuur en zekerheid dat de vragen vergelijkend beantwoord konden worden. Daarbij heeft de interviewer de ruimte gekregen om gedurende het gesprek naar eigen inzicht door te vragen. Het was relevant om naar inschatting van de interviewer de gespreksvoering aan te passen en zo rekening te houden met de informant die geïnterviewd werd. Door middel van interviews hebben wij opvattingen verzameld, die resulteerden in de richtlijnen voor de participatie van bewoners van sociale huurwoningen in de energietransitie. Elke geïnterviewde gaf een omschrijving en interpretatie van zijn of haar eigen ervaringen. De richtlijnen zijn voorts aan enkele geïnterviewden voorgelegd voor een reflectie.

Wegens privacy waren alle interviews anoniem. Met professionals was het cruciaal om functies te benoemen omdat deze belangrijk waren om de juiste conclusies te kunnen trekken. De functies waren benoemd met de toestemming van de geïnterviewde.

Data was verzameld via de verschillende methodes die vervolgens, met behulp van kwalitatieve onderzoeksmethoden, zijn geanalyseerd. Een eerste versie van de resultaten werd, ter validatie, voorgelegd aan de betrokkenen bij de Provincie Limburg en Wonen Limburg. Vanuit de verzamelde data en de feedback van deze gesprekken zijn uiteindelijk de richtlijnen en de beleidsaanbevelingen in dit rapport geformuleerd.

## De Richtlijnen

### 1. Dwing geen gezamenlijke definitie of interpretatie van het concept 'duurzaamheid' af.

Duurzaamheid is een normatief begrip. Dat betekent dat mensen verschillende ideeën hebben over wat duurzaamheid is, wat het zou moeten zijn, en welke maatregelen al dan niet tot een duurzamere wereld leiden. Ook het belang dat men aan het begrip duurzaamheid hecht, kan verschillen. Enerzijds is dit lastig, omdat het moeilijker wordt elkaar te begrijpen. Anderzijds schuilt hierin een enorme kracht: juist omdat iedereen haar eigen interpretatie aan dit concept kan verlenen, helpt het in samenwerking en in het creëren van saamhorigheid. Dit wordt in de literatuur een grensobject genoemd. Grensobjecten<sup>1</sup> kunnen verschillende vormen aannemen (een concept, een landkaart, een ontwerp, een model etc.) en hebben bepaalde kenmerken:

- Ze worden door verschillende actoren gebruikt (bijvoorbeeld door de aannemer, de bewoners, de subsidieverstrekker en de woningcorporatie).
- Ze helpen een groep te verbinden, dat wil zeggen dat ze helpen in het creëren van een gezamenlijke identiteit ("wij zetten ons allemaal in voor duurzaamheid").
- Ze geven ruimte aan actoren om hun eigen betekenis aan het object te geven (bijvoorbeeld kostenbesparing, leefbaarheid, meer wooncomfort, voorkomen van verdere klimaatverandering, etc.).

Bij aanvang van een verduurzamingsproject is het daarom belangrijk te erkennen dat er verschillende visies op duurzaamheid bestaan. De initiator van het project heeft zijn/ haar eigen visie op duurzaamheid, welke niet per definitie gedeeld wordt door alle actoren. Het is niet nodig of wenselijk één gedeelde visie op duurzaamheid af te dwingen. Ook is het niet wenselijk om alleen de milieucomponent van duurzaamheid te (willen) benadrukken. Veel meer is het belangrijk om na te gaan op welke verschillende manieren duurzaamheid binnen een project geïnterpreteerd wordt. De uitdaging ligt dan in het ontwikkelen van een strategie of oplossingsrichting, die recht doet aan de verscheidenheid aan interpretaties vanuit verschillende actoren.

Het is niet persé makkelijk om de verscheidenheid aan perspectieven boven water te krijgen. Gaat u maar eens bij zichzelf na welke betekenis duurzaamheid voor u heeft. Dat is niet eenvoudig. De wetenschap heeft tools ontwikkeld die de diversiteit aan perspectieven kunnen meten en visualiseren. Maar u kunt ook met verschillende actoren praten over hun ideeën omtrent het project en het belang dat zij aan duurzaamheid hechten. Welke ideeën en zorgen kunnen geïdentificeerd worden inzake het project?

In het Aurora project hebben we een aantal interpretaties kunnen identificeren. Bijvoorbeeld:

- Kostenbesparing (voor de bewoners).
- Verbetering energielabel, versterking sociale cohesie en op peil houden van de waarde van woningvoorraad (Wonen Limburg).

---

<sup>1</sup> Zie Hoppe (2010) en Hegger en anderen (2013)

- Bijdragen aan de duurzaamheidsopgave en aan de doelstellingen rondom het energieakkoord, en het leren over mogelijkheden tot opschaling (Provincie Limburg).

Uit ons onderzoek bleek dat bewustwording rondom duurzaamheid aanwezig was bij de bewoners. Dit had echter vooral betrekking op de financiële component van duurzaamheid (bijvoorbeeld kostenbesparing door het uitschakelen van verlichting en het lager zetten van de thermostaat). In het geval van het Auroraproject is het woord “duurzaamheid” grotendeels vermeden in gesprekken met bewoners. Bij hen is het beter om de voordelen van het project op financieel vlak te benadrukken. Dit sluit aan bij hun doelstelling en draagt bij aan acceptatie van het project, en daardoor aan het behalen van de doelstellingen van de andere actoren, zoals Wonen Limburg en de Provincie Limburg.

## 2. Realistische verwachtingen i.v.m. participatie bewoners.

Het belang dat aan (burger)participatie wordt gehecht, lijkt in rap tempo toe te nemen. Dit gebeurt niet voor niks: er wordt namelijk een breed palet aan voordelen aan participatie toegeschreven. Participatie zou leiden tot grotere legitimiteit en daarmee acceptatie van maatregelen, meer vertrouwen in besluitvorming, en creatievere en bovendien meer op maat gesneden oplossingen. Mede door deze toegewezen voordelen, wordt participatie steeds vaker opgenomen als eis vanuit een financierende partij. Participatie is echter geen heilige graal, het kent vele verschijningsvormen en kan –indien niet juist gepland of uitgevoerd- ook nadelige effecten hebben (zoals een vertrouwensbreuk of resistentie tegen geformuleerde strategieën). De keuze voor participatie, en de meest passende vorm van participatie moet daarom weloverwogen zijn.

In de wetenschap wordt vaak verwezen naar de ‘Ladder van Participatie’ ontwikkeld door Sherry Arnstein in 1969. Deze ladder geeft verschillende vormen van participatie weer. Iedere vorm is geschikt voor andere doelstellingen. De derde trede verwijst naar participatie in de vorm van *informer*en. Hierbij worden stakeholders uitvoerig geïnformeerd over de stand van zaken in een project, belangrijke beslismomenten en de implicaties van de uit te voeren maatregelen. Deelnemers hebben de mogelijkheid vragen te stellen, maar hebben niet meer de mogelijkheid om besluiten vorm te geven, aan te passen of te boycotten. Het is goed hier transparant over te zijn. Niet altijd wordt gerealiseerd dat informeren ook een vorm van participatie is welke goed kan passen bij de doelstellingen (van verschillende stakeholders).

Uit ons onderzoek bleek dat informeren een passende vorm van participatie was. Bewoners wilden vooral tijdig geïnformeerd worden over de maatregelen en de manier waarop zij hierdoor beïnvloed zouden worden. Zij hadden geen behoefte aan meer betrokkenheid of het beïnvloeden van besluitvorming. Voor de aannemers (en Wonen Limburg) was informeren ook een voldoende passende vorm van participatie om hun doelen te bereiken. Ook de Provincie Limburg hecht waarde aan burgerparticipatie en ook voor hun is informeren is geschikte vorm van participatie om het doel van dit project te bereiken. Een hogere vorm van participatie was in dit project dan ook niet nodig en had zelfs verstorend kunnen werken.

In vergelijkbare projecten zouden ook *consulteren* en *verzoenen* passende vormen van participatie kunnen zijn. Bij consulteren kunnen de stakeholders hun voorkeur uitspreken en kiezen uit een vooraf gedefinieerde set aan oplossingen of opties. Er is beperkte besluitruimte omdat de initiatiefnemer al een voorselectie aan keuzes heeft gemaakt. Om het vertrouwen van stakeholders niet te schaden, is ook hier transparantie belangrijk. Bij verzoenen worden stakeholders niet alleen naar hun voorkeuren gevraagd, maar ook naar hun redenen tot een bepaalde voorkeur. Wanneer dit goed wordt uitgevoerd, voelt de stakeholder zich gehoord en begrepen. Hierin schuilt echter ook een gevaar: de initiatiefnemer behoudt namelijk volledig besluitrecht. Hij/ zij kan er dus voor kiezen om informatie van stakeholders al dan niet mee te nemen in de besluitvorming. Wanneer besluiten worden genomen die niet in lijn blijken met de informatie verstrekt door de stakeholders, kan dit onder de stakeholders leiden tot onbegrip, onvrede en resistentie om in de toekomst aan verdere participatieve trajecten deel te nemen. Wederom is transparantie (in dit geval over besluitvorming en de mate waarin rekening kan worden gehouden met ieders wensen) cruciaal.



**Arnstein's Ladder (1969)**  
Degrees of Citizen Participation

De Ladder van participatie biedt handvatten om verschillende vormen van participatie te duiden en vooraf na te denken over welke vorm van participatie het best past bij de geformuleerde doelstellingen. Hierbij is het nadrukkelijk NIET zo dat de hoogste trede van de ladder ook de “beste” of meest nastrevenswaardige trede is. Daarom wordt de ladder ook soms weergegeven als een wiel. Het antwoord op de vraag wat de beste trede/ vorm van participatie is, hangt altijd af van de context en het na te streven doel. Men dient wel altijd open, transparant en eerlijk te zijn over de mate waarin belanghebbenden invloed (kunnen) hebben op het proces en/ of de uitkomsten van het proces.

Een aantal vragen en tips helpen in het maken van een weloverwogen keuze:

- Welk doel streeft u na met participatie? Houdt er rekening mee dat participatie een middel is; het gebruik van participatie als opzichzelfstaand doel, wordt niet aangeraden.
- Welke wensen hebben de stakeholders (bewoners) met betrekking tot participatie? Zitten de bewoners te wachten op een actieve rol in de besluitvorming? Indien ja, wat is dan hun idee over

een actieve rol? Behelst dit het kiezen uit verschillende opties, of het mee-ontwikkelen van een plan? Wees hierin realistisch.

- Wees transparant over de beschikbare beslisruimte. In sommige projecten zijn al besluiten (bijvoorbeeld over oplossingsrichtingen of maatregelen) genomen. De stakeholders kunnen dan geen actieve rol meer spelen in het nadenken en co-ontwerpen van oplossingen. Dit hoeft niet erg te zijn, zolang u hier transparant over bent. Het actief informeren van stakeholders is ook een vorm van participatie die in het geval van reeds genomen beslissingen beter aansluit. Voorkom in ieder geval dat stakeholders denken invloed te hebben op de besluitvorming, terwijl dit niet het geval is.
- Wanneer participatie van stakeholders wenselijk wordt geacht, is het nodig maatregelen te treffen die de stakeholders in staat stellen te participeren. Denk hierbij aan het creëren van laagdrempelige bijeenkomsten, het kunnen geven van achtergrondinformatie indien gewenst en het vertalen van relevante mededelingen.
- Het is altijd aan te bevelen om participatieve processen te laten organiseren en faciliteren door ervaren, externe personen. Deze personen weten op welke manier doelstellingen op een leuke manier behaald kunnen worden, en hebben ervaring met het inspringen op conflicten die er tijdens het proces kunnen ontstaan. Neimed en MSI kunnen u hierin behulpzaam zijn.

### 3. Belang van subsidies en kostenbesparing bewoners

Kosten zijn een belangrijke component in elk verduurzamingsproces. Duurzaamheidsmaatregelen kosten geld, wat meestal betekent dat er geïnvesteerd wordt in nieuwe materialen zoals zonnepanelen, dubbele beglazing, en efficiëntere cv-ketels. Duurzaamheidsmaatregelen leveren vaak ook geld op omdat mensen minder stroom of gas nodig hebben voor hetzelfde (of beter) wooncomfort. In privéwoningen komen de baten en de lasten van duurzaamheidsmaatregelen meestal op rekening van dezelfde persoon. In de (sociale) huursector is dit vaak niet het geval.

Het Auroraproject is onderdeel van een grote aanbesteding. Om de kosten van het Auroraproject beheersbaar te maken, diende er gebruik gemaakt te worden van verschillende subsidies, onder andere vanuit STEP. Voor Wonen Limburg was de subsidie cruciaal om de renoverende maatregelen door te kunnen voeren zonder de maandlasten van de bewoners te verhogen. Een opknapbeurt voor een deel van hun woningvoorraad is voor Wonen Limburg een extra voordeel.

Voor de bewoners betekende de verleende subsidie niet alleen dat zij geen directe kosten hadden rondom de verduurzaming, het betekende ook dat hun wooncomfort verbeterd werd én dat de toezegging gedaan kon worden dat hun maandelijkse kosten *omlaag* zouden gaan. Dat laatste wordt als volgt bewerkstelligd: De energiekosten met betrekking tot gezamenlijke ruimtes (denk aan verlichting van gangen en entree en het gebruik van de lift) worden doorberekend aan de bewoners. Na installatie van zonnepanelen, zullen de kosten van het energieverbruik van gezamenlijke ruimtes omlaag gaan, en hiermee ook de door te belasten kosten aan de bewoners. Tevens zullen de kosten voor het verwarmingsgebruik dalen (efficiëntere cv en betere isolatie woning via nieuwe beglazing). Voorts was er *geen* sprake van een huurverhoging voor de zittende bewoners. Dit heeft geholpen in de acceptatie van het project (i.e. tegengaan van verzet).

Projecten die impact hebben op de dagelijkse gang van zaken van bewoners (zoals het vervangen van kozijnen en CV) zouden op minder steun en meer verzet zijn gestuit wanneer de bewoners hier geen financieel voordeel uit hadden kunnen halen. Een kostenverhoging, maar ook gelijkblijvende kosten, zijn onwenselijk, mede gezien het profiel van de huurders. Sommige huurders hebben moeite met de betaling van maandelijkse facturen. Een maandelijkse huurverhoging van enkele Euro's zou voor deze mensen al tot grote problemen kunnen leiden. Verzet tegen de maatregelen is in dergelijke gevallen reëel om te verwachten. Het is heel belangrijk deze kostenbesparing duidelijk naar de bewoners toe te communiceren (zie richtlijn 7).

Enkele gerelateerde aandachtspunten en tips:

- Grote en/of gezamenlijke projecten (denk aan de renovatie van een groot deel van de woningvoorraad en/of samenwerking tussen woningcorporaties) kunnen leiden tot schaalvoordelen waardoor dezelfde maatregelen tegen een lagere prijs kunnen worden uitgevoerd.
- Het vooruitzicht op kostenbesparing voor bewoners is -zoals boven beschreven- een succesfactor. Uit interviews met meerdere betrokkenen bleek dat financieel quitte spelen niet hetzelfde effect



gesorteerd zou hebben. Verzet onder de bewoners was dan hoger geweest, en men zou meer tegen de werkzaamheden hebben opgekeken. Het duiden van voordelen via beloften rondom verhoogd wooncomfort (i.e. minder geluidsoverlast, behaaglijke warmte, betere luchtkwaliteit) is te vaag en te zeer op de langere termijn gericht.

- Bewoners hebben een voorkeur voor concretisering van de voorziene besparingen. Men vindt een besparing in percentages lastig te begrijpen, en hoort liever een bedrag (of een marge tussen twee bedragen) welke bespaard kan worden (bij een onaangepaste leefstijl). Wees echter ook eerlijk dat deze precieze besparing niet altijd voorspelbaar is.
- Calculeer per appartement een bedrag in ter compensatie van vervangende roerende middelen. Tijdens het onderzoek kwamen wij voorbeelden hiervan tegen. Er waren bijvoorbeeld bewoners die voorafgaand aan de maatregelen vliegenhorren, nieuwe gordijnen en rolluiken hadden aangeschaft. Deze bewoners werden in het Auroraproject gecompenseerd. Dit wil zeggen dat nieuwe horren werden aangeschaft, of dat de bewoners een vergoeding kregen voor de aanschaf van nieuwe gordijnen. In het Auroraproject gold hiertoe een maximaal bedrag van 500 euro per appartement, hetgeen duidelijk naar de bewoners gecommuniceerd is (zie richtlijn 8).

#### 4. Mobiliseer de juiste actoren en werk als team

Het mobiliseren van de juiste actoren is natuurlijk belangrijk in elk project. Voor een project zoals het Auroraproject ligt het voor de hand om bewoners, aannemer en de woningcorporatie in het proces te betrekken. De uitdaging ligt hier echter in het stellen van een breed denkkader. Zo is niet alleen de aannemer een belangrijke spil in het web, maar speelt ook de bouwvakker een belangrijke rol. De bouwvakker voert de werkzaamheden uit, is veelvuldig aanwezig op de locatie en komt daardoor regelmatig in contact met bewoners en de huismeester.

Verder is het ook belangrijk om deze actoren als een *team* te laten samenwerken. Gezamenlijk gaan de actoren de uitdaging van de energetische maatregelen aan, en ieder heeft hier een stukje van de puzzel in handen. Het creëren van een dergelijke *teamspirit* is om meerdere redenen aan te bevelen:

- Het draagt bij verwachtingen tussen actoren duidelijk te maken en hierdoor begrip voor de werkzaamheden en de hiermee gepaard gaande overlast te bewerkstelligen. Dit kan op haar beurt weer bijdragen tot een hogere bereidheid tot medewerking vanuit de bewoners.
- Het helpt spelregels af te spreken en deze na te leven (zie richtlijn 6).
- Samenwerking tussen verschillende aannemers maakt het eenvoudiger om lessen te delen en proactief op kwesties en bewonersbehoeften in te spelen.
- Het werken als team draagt bij aan het creëren van een fijne atmosfeer voor zowel bewoners als bouwvakkers.
- Het verlaagt de drempel voor bewoners om kleinigheden te melden en vragen te stellen (bijvoorbeeld over de werking of het gebruik van installaties). Dit verkleint de kans op grotere problemen en het verkeerd gebruik van de installaties.

Om tot een dergelijke gezamenlijke aanpak te komen, is het belangrijk dat iemand initiatief en verantwoordelijkheid neemt voor het organiseren van een eerste bijeenkomst, voorafgaand aan de werkzaamheden. In deze bijeenkomst kunnen verwachtingen, aanpak en afspraken besproken, en in gezamenlijk overleg vastgesteld worden. Zo wordt iedereen bewust van de groepsopdracht en van het feit dat iedereen een stukje van de puzzel is. Hoewel deze rol door verschillende actoren vervuld zou kunnen worden, achten wij het wenselijk om deze taak bij de woningcorporatie neer te leggen.

## 5. Investeer in begeleidingscapaciteit: de huismeester als grenswerker

Vertrouwen bleek in het Aurora project een sleutelconcept. Verschillende partijen werken samen aan een project dat voor iedereen relevant is. Het is echter wel op verschillende manieren relevant voor verschillende belanghebbenden (zie richtlijn 1). Juist vanwege de verschillen in doelstellingen, was het bestaan van vertrouwen niet evident; het is iets waaraan gewerkt moest worden. Het is belangrijk dat dit “werken aan vertrouwen” gedaan wordt door iemand die vertrouwen geniet vanuit verschillende partijen. In de literatuur wordt een dergelijk persoon ook wel een ‘Grenswerker’<sup>2</sup> genoemd. Hij of zij begeeft zich op het grensvlak tussen de verschillende betrokkenen. De grenswerker communiceert met de betrokkenen en maakt op die manier ook de onderlinge communicatie mogelijk. Het is niet alleen belangrijk dat de grenswerker vertrouwen geniet, de betrokken partijen moeten ook het idee hebben dat deze persoon zich neutraal opstelt tegenover alle partijen.

Deze taak is niet eenvoudig en bovendien niet voor iedereen weggelegd. In het Aurora project werd deze rol vervuld door de complexbeheerder van het Aurora complex. Deze complexbeheerder had een breder takenpakket dan wat je zou verwachten aan de hand van het traditionele beeld van een huismeester. Waar de traditionele huismeester vooral naging of regels nageleefd werden, en een helpende hand bood bij het oplossen van kleine technische problemen, zoals het repareren van een kapotte lamp of deurstop, is de verbreedde complexbeheerder tevens aanspreekpunt voor sociale kwesties. Het is iemand met wie sociale problematiek besproken kan worden, die een luisterend oor kan bieden en die nadenkt over het verbeteren van wooncomfort over de grenzen van louter technische gebouwaspecten. Er is sprake van een vertrouwensrelatie tussen de meeste bewoners en de verbreedde complexbeheerder. Dit maakt het ook mogelijk om mensen op constructieve wijze aan te spreken op achterblijvende betalingen van de huur.

Volgens de functieomschrijving vanuit Wonen Limburg zijn ‘signaleren’ en ‘verbinden’ sleutelrollen van de complexbeheerder. Echter, in het Aurora project is de rol van de verbreedde complexbeheerder omvangrijker dan dit. De complexbeheerder signaleert en verbindt aan beide kanten (d.w.z. aannemer richting bewoner en andersom). Voorts bouwt hij stapsgewijs een vertrouwensband op met de betrokkenen. Hierdoor wint de verbreedde complexbeheerder het vertrouwen van bewoners hetgeen cruciaal bleek in het bereiken van de doelen van dit project. Concreet houdt dit in dat er in het Aurora project 100% medewerking vanuit de bewoners is verleend (i.p.v. de wettelijke grens van 70%). In ons onderzoek vertelden bewoners dat de betrokkenheid van de complexbeheerder een zeer waardevolle invloed op hun acceptatie van de maatregelen heeft gehad.

Enkele gerelateerde aandachtspunten:

- Er is draagvlak nodig vanuit de woningcorporatie om complexbeheerders een verbreed takenpakket uit te laten voeren. Concreet betekent dit dat de verbrede complexbeheerder meer tijd besteedt aan het opbouwen van een cruciale vertrouwensband met de bewoners.

---

<sup>2</sup> Zie Hoppe (2010) en Hegger en anderen (2013)

- De verbreedde complexbeheerder dient communicatief sterk en empathisch te zijn en moet met verschillende typen mensen kunnen omgaan.
- De complexbeheerder communiceert en heeft menselijk contact met verschillende belanghebbenden (zie richtlijn 4).
- De complexbeheerder dient grenzen behorende bij de functie goed af te bakenen en te bewaken. Mede vanwege die vertrouwensband die ontstaat tussen bewoner en complexbeheerder, kan deze laatste soms worden gepercipieerd als hulpverlener. In enkele gevallen zal de complexbeheerder vanuit zijn functie passende hulp aan een bewoner kunnen bieden. Echter, wanneer de complexiteit van de situatie de capaciteit van de functie van de complexbeheerder overstijgt (bijvoorbeeld in geval van ernstige psychologische hulpvragen), dient deze tijdig professionele hulp in te schakelen.
- Contact tussen bewoners en complexbeheerder dient afgestemd te worden op de behoeften en de situatie van de bewoners. Dit kan betekenen dat sommige bewoners nauwelijks of geen contact met de complexbeheerder nodig hebben.

## 6. Formuleer een samenwerk-strategie samen met de aannemer

Energetische projecten zijn vaak ingewikkeld en omvangrijk en daardoor moeilijk uit te voeren door een woningcorporatie alleen. Het is goed om hiervoor in zee te gaan met een aannemer. Het is aan te bevelen om in de aanbesteding aan te geven dat interactie met bewoners aandacht behoeft. Deze interactie heeft zowel betrekking op de communicatie tussen aannemer en bewoners alsmede tussen bouwvakkers en bewoners.

In het Auroraproject kreeg deze communicatie voor het eerst gestalte via zogenaamde 'huiskamergesprekken'. Voor het Aurora complex betekende dit concreet dat de aannemer de complexbeheerder vergezelde tijdens de eerste huisbezoeken. Terwijl de complexbeheerder het project uitlegde, kon de aannemer maten opmeten. Hoewel de technische details ook gemeten hadden kunnen worden door bouwvakkers, werd de betrokkenheid en aanwezigheid van de aannemer als succesfactor genoemd door de complexbeheerder en aannemer zelf. De aannemer vond het van belang om bij de huiskamergesprekken aanwezig te zijn zodat hij de technische en sociale details van de woning wist en zijn bouwvakkers hierover kon informeren. Tevens kon de aannemer efficiënter werken in aanwezigheid van de complexbeheerder, en hoefde hij niet individueel langs alle woningen te gaan. Bij een individuele rondgang, was de kans op afwijzing aan de deur ook groter geweest.

Bewoners vonden de aanwezigheid van de complexbeheerder tijdens de huiskamergesprekken belangrijk, maar konden zich naderhand weinig details van de aannemer herinneren. Voor hen had het dan ook weinig uitgemaakt wie de metingen had verricht. De uitleg van het project werd door de complexbeheerder gedaan. Deze behelsde het overhandigen van folders en een mondelinge uitleg van de inhoud van de folders met mogelijkheden om vragen te stellen. Tot slot werd een contract getekend waarin de bewoners toestemming verleenden voor het uitvoeren van de werkzaamheden in de woning. Er werd een planning gemaakt en -in geval bewoners niet thuis konden zijn wanneer de werkzaamheden in hun woning zouden worden uitgevoerd- afspraken gemaakt over afgifte van huissleutels of regelen van toegang tot de woning. Per bewoner schatte de complexbeheerder in of er een vervolgbijeenkomst nodig was. Indien dit het geval was (bijvoorbeeld wanneer bewoners zich zorgen maakten of de informatie ter plekke moeilijk konden verwerken) werd een vervolgafpraak ingepland.

*De huiskamergesprekken dienden voor Wonen Limburg nog een additioneel doel: de gesprekken waren een manier om bij mensen achter de voordeur te komen. Dit leverde inzichten op in de aanwezige sociale problematiek en manieren om hiermee om te gaan. Door hierover met bewoners in gesprek te gaan in hun eigen omgeving, werden bewoners gestimuleerd en gemotiveerd om problemen aan te pakken. Tevens bood de verbreedde huismeester een luisterend oor (zie richtlijn 5).*

Enkele gerelateerde aandachtspunten:

- Het is aan te bevelen om de bouwvakkers een dag voor aanvang van de werkzaamheden bij de mensen langs te laten gaan om hun komst aan te kondigen. Indien nodig kunnen de laatste details nog bekeken worden (staan de meubels ver genoeg van de kozijnen af, zijn de gordijnen verwijderd), en bewoners hebben nog een kans om vragen te stellen.

- Beide partners (Cuypers-Spex en Kemkens) is gevraagd rekening te houden met de bewonersgroep. De eerste groep bouwvakkers komt uit Brabant en ongeveer de helft spreekt Nederlands. Een enkeling spreekt moeizaam Nederlands, Duits of Engels. Toch zijn de geluiden over deze jongens redelijk positief. Met de tweede groep bouwvakkers waren wat meer problemen. Deze problemen waren meestal gegrond in een gebrekkige communicatie tussen bouwvakkers en bewoners. Het betrof hier bijvoorbeeld het ongevraagd gebruik maken van het toilet en het vertrekken zonder gedag zeggen (en daarna de voordeur open laten staan). Dergelijke zaken kunnen besproken worden tijdens de startbijeenkomst (zie richtlijn 4).
- Kemkens heeft proactief gehandeld in het ophangen van informatie banners en het uitdelen van folders. Het informatiemateriaal is goed ontvangen door de bewoners. Dit komt vooral omdat het materiaal meertalig was, en visueel (dwz met gebruikmaking van plaatjes en relatief weinig tekst). In de wijk GMS, waar Aurora is gelokaliseerd, is de geletterdheid niet hoog; bovendien worden teksten en informatiemateriaal niet snel gelezen. Visueel materiaal leek hierbij goed te werken (zie richtlijn 7).
- Het is belangrijk dat de aannemer en complexbeheerder -ook na de huiskamergesprekken- regelmatig contact behouden. Dit is in lijn met de rol van de complexbeheerder als grenswerker (zie richtlijn 5).

## 7. Communiceer visueel, in verschillende talen en persoonlijk.

Communicatie tussen verschillende actoren is cruciaal voor het slagen van dit project en omvat per definitie aandacht voor zowel de zender als ontvanger van informatie. Verder kan informatie via verschillende kanalen gecommuniceerd worden, zoals per schrift, mondeling of digitaal. Ieder kanaal heeft zo haar eigen voordelen en uitdagingen.

Communicatie is niet alleen belangrijk maar tevens een grote uitdaging wanneer kwetsbare personen in het spel zijn. Het ontvangen van geschreven brieven of post wordt door bewoners vaak geassocieerd met slecht nieuws (facturen, betaalherinneringen, en oproep tot nemen van actie) en veroorzaakt daardoor stress. Post wordt daarom vaak niet geopend en/of gelezen. Voorts kunnen mensen moeite hebben de inhoud van de geschreven communicatie te begrijpen. Dit speelt vooral een rol in gebieden met een relatief lage geletterdheid, zoals GMS. Mensen die de inhoud vervolgens wel lezen en begrijpen, zijn vaak weer geneigd zich zorgen te maken. De boodschap dat er mensen over de vloer komen en dat de woning aan bepaalde voorwaarden moet voldoen (zoals gordijn-vrij zijn) zorgt voor twijfel en stress. Vanwege deze redenen, vinden wij geschreven communicatie geen goed plan. Persoonlijke communicatie heeft de voorkeur waarbij een samenvatting van het persoonlijk gesprek in pictogram stijl (dwz visueel) afgedrukt, en bij de mensen achtergelaten, kan worden. Wees voorbereid vragen te beantwoorden, zorg voor parate kennis van zaken, en zorg ervoor duidelijk te communiceren wat er van de bewoners verwacht wordt (verwijderen gordijnen, vrijmaken ruimte vóór de kozijnen).

Enkele gerelateerde aandachtspunten:

- De manier waarop de maatregelen gepresenteerd en verwoord worden, is van belang. In het Auroraproject zijn de maatregelen als een cadeautje gepresenteerd en werd er vooral ingegaan op datgene wat de bewoners het belangrijkste vinden: de centjes. De maatregelen kosten de bewoner uiteindelijk helemaal niets, maar gaan wel op twee vlakken besparing opleveren: via verlaging van de maandelijkse energiekosten, en via verlaging van de servicekosten (bereikt door daling van het stroomgebruik voor centrale/ algemene ruimtes). Zie ook richtlijn 1.
- Het zogenaamde huiskamergesprek met bewoner, huismeester en aannemer werd afgesloten met het tekenen van een contract. Voor Wonen Limburg had dit document vooral een formele en juridische waarde (d.w.z. de maatregelen konden pas gestart worden indien minimaal 70 % van de bewoners akkoord was). Voor de bewoners had dit contract een meer symbolische waarde. Het tekenen van het contract leverde geen weerstand op bij de bewoners, omdat deze getekend werd in het bijzijn van de complexbeheerder die vertrouwen genoot.
- Gerelateerd aan richtlijn 5 is regelmatige communicatie tussen complexbeheerder en bewoners voorafgaand aan de start van het project van belang. Wanneer de complexbeheerder een bekend gezicht is, en wanneer bewoners weten met vragen bij hem/haar langs te kunnen gaan, zal het voorgestelde projecten meer vertrouwen genieten. De huiskamergesprekken gaan naar verwachting soepeler wanneer deze worden geïnitieerd door een bekend en vertrouwd persoon, zoals de verbreedde complexbeheerder. Een vreemd persoon was het wellicht niet gelukt om bij alle bewoners binnen te komen. Voor de woningcorporatie betekent dit dat zij -naast investeren

in het vastgoed en de energetische maatregelen zelf- ook moeten investeren in begeleidingscapaciteit van het project, bijvoorbeeld via de verbreedde complexbeheerder.

- Kemkens, de aannemer belast met de installatie van de CVs heeft banners opgehangen in de gezamenlijke ruimtes van het Aurora Complex. Deze banners gaven visueel weer wat de werkzaamheden inhouden. Tevens werden contactgegevens gepresenteerd in geval van vragen of klachten en werd kort in schrift uitgelegd dat het vanwege de veiligheid belangrijk was dat iedereen thuis is op het afgesproken tijdstip. Dit laatste gebeurde in 5 talen (Nederlands, Engels, Pools, Eritrees en Arabisch). Vergelijkbare informatie is via een soort symboolkaart bij bewoners in de brievenbus gedropt. Bewoners gaven aan dit een duidelijke kaart te vinden en deze daadwerkelijk bekeken te hebben.
- Vermijdt vak-vocabulaire en moeilijke woorden.
- Het is niet altijd eenvoudig voor de bewoners om te weten wie ze moeten inschakelen bij welk probleem. Het is aan te bevelen om één contactnummer op een prominente plaats (bijvoorbeeld op de cv-ketel) te plaatsen.
- Veel aandacht gaat naar de communicatie rondom energiematregelen in de woning. Ook vroegtijdige communicatie rondom maatregelen buiten de woning (bijvoorbeeld werkzaamheden aan het dak) behoeft echter aandacht. Het is voor de bewoners vooral van belang om te weten wanneer zij overlast kunnen verwachten.
- Hoewel de bewoners over het algemeen begrip hebben voor geluidsoverlast veroorzaakt door de werkzaamheden, zijn ze minder te spreken over rommel gerelateerd aan de verbouwing. Wees helder over wanneer en door wie de rommel (bijvoorbeeld in de gezamenlijke ruimtes en op de balkons) opgeruimd wordt. Rommel heeft betrekking op bouwafval en bouwmaterialen.



## 8. Denk aan praktische zaken

Praktische zaken zijn vaak eenvoudig uit te voeren, relatief goedkoop en kunnen toch impact hebben. Impact kan dan betrekking hebben op acceptatie of participatie door bewoners. Enkele praktische zaken die hun vruchten hebben afgeworpen in het Aurora-project:

- Spendeer niet te veel tijd aan het maken van uitnodigingen voor bijeenkomsten. Het is ook niet altijd aan te bevelen om het doel van de bijeenkomst grondig aan te kondigen in een mondelinge of schriftelijke uitnodiging. Dit kan namelijk een afschrikkend effect hebben. Het is effectiever om bewoners uit te nodigen voor een bijeenkomst met “gratis koffie en vlaai”. Het bijwonen van een dergelijke bijeenkomst is laagdrempelig voor de bewoners, hetgeen -in combinatie met gratis koffie en vlaai en mogelijk activiteiten voor de kinderen- tot hogere participatie leidt.
- Compenseer nieuwe, gedwongen uitgaven van bewoners. In het Aurora Complex kwam het voor dat iemand recent op maat gemaakte gordijnen had gekocht. Deze gordijnen waren letterlijk en figuurlijk op maat gesneden voor de oude, te vervangen kozijnen en ramen. Een financiële tegemoetkoming (bijvoorbeeld voor de aanschaf van nieuwe gordijnen) helpt de bewoners tevreden te houden en in te stemmen met plaatsing van de nieuwe kozijnen. Dit compensatie-proces moet snel en eenvoudig verlopen (zie ook richtlijn 2).
- Besteedt aandacht aan de nazorg en het netjes achterlaten van de woning. Bijvoorbeeld door de bouwvakkers te laten vragen of alles netjes is achtergelaten en door -indien nodig- de vloer schoon te maken.
- De bewoners gaven aan dat er ten tijde van de werkzaamheden meer rommel in de trapportalen en gangen te vinden was. De werkzaamheden leiden tot iets meer chaos en rommel, waar mensen vervolgens misbruik van maken door hun eigen rommel/ afval makkelijker te laten slingeren. De werkzaamheden kunnen worden aangegrepen voor het plaatsen van afvalcontainers, zodat bewoners makkelijk hun afval kwijt kunnen. Tevens markeren de werkzaamheden voor sommige bewoners een “nieuwe of frisse start” waarbij zij hun woning schoon maken en/of het meubilair (deels) vervangen. De plaatsing van containers zou dit proces vergemakkelijken en daarmee stimuleren.
- Wegens terughoudendheid van sommige bewoners om post te openen, raden wij aan om informatie -wanneer deze op schrift gecommuniceerd moet vinden- niet in een envelop te plaatsen. Bewoners weten dan dat post zonder een envelop informatie vanuit de woningcorporatie of over de verbouwing bevat.

## 9. Monitor en evalueer resultaten

We hebben gezien dat een verduurzamingsprojecten verschillende betekenissen kunnen hebben voor verschillende betrokkenen (ze richtlijn 1). In het geval van Aurora zagen bewoners het project vooral als een manier om kosten te besparen. De Provincie zag de maatregelen daarentegen als een middel om energie te besparen en Wonen Limburg zag het als een manier om het energielabel te verbeteren, de sociale cohesie te versterken en de woningwaarde op peil te houden. Het bestaan van deze verschillende doelstellingen is geen probleem. Het betekent wel dat al deze doelstellingen, en de mate waarin deze bereikt zijn, geëvalueerd dienen te worden. Pas als de resultaten duidelijk zijn, is een studie naar opschaalbaarheid nuttig.

Enkele gerelateerde aandachtspunten:

- Het is belangrijk om proactief na te gaan of de bewoners geld besparen na de maatregelen en hoeveel dit is. Het is bijvoorbeeld niet denkbeeldig dat de maatregelen gevolgd worden door een strenge winter waarin de bewoners relatief meer gas verbruiken om hun woning warm te houden. Dit moet duidelijk gecommuniceerd en uitgelegd worden omdat het anders tot een verlies aan vertrouwen tussen de bewoners en de woningcorporatie kan leiden. Ook kan het zijn dat de bewoners de nieuwe installaties niet op een juiste wijze gebruiken. Dit kan energiebesparing (en daarmee ook kostenbesparing) in de weg staan.
- Het is belangrijk om grip te krijgen op de hoeveel energie die het project uiteindelijk bespaart. Niet alleen vanwege de provinciale verplichtingen rondom de klimaatwet en de investeringen vanuit de Provincie, maar ook vanwege inachtneming van het zogenaamde “reboundeffect”. Het reboundeffect houdt er rekening mee dat mensen, wanneer zij enerzijds energie (en daarmee kosten) besparen, zij dit gespaarde geld anderzijds weer investeren. Een cruciale vraag is dan waaraan zij dit gespaarde bedrag spenderen. Indien dit gebruikt wordt voor de aanschaf van bijvoorbeeld airconditioners, nieuwe elektronische apparatuur, of verhoging van de binnentemperatuur, kan dit de bespaarde energie deels tenietdoen. Actoren rekenen zich dan rijk met een energiebesparing die nooit heeft plaatsgevonden. Uit onderzoek blijkt dat de effecten van een mogelijk reboundeffect beter achteraf bestudeerd kunnen worden. Mensen hier vooraf naar vragen, blijkt een slechte voorspeller van toekomstig gedrag.
- Naast het evalueren van de gestelde doelen, is het voor Wonen Limburg ook van belang de rol van de verbreedde complexbeheerder te evalueren. Het verdient de aanbeveling de toegevoegde waarde van de inzet van de complexbeheerder concreet te maken. Dit kan inzet in toekomstige projecten verder onderbouwen en het biedt handvatten voor huismeesters over te voeren acties en handelingen.
- Hoewel de verschillende actoren evaluatiemechanismen beschikbaar hebben, is het niet altijd duidelijk welke actor welk aspect van de evaluatie voor zijn/haar rekening neemt en wat de grondslag van de evaluatie is. Stem dit onderling af.
- Volgend op richtlijn 7 is het niet verstandig een brief-gebaseerde evaluatie (zoals via een vragenlijst) uit te voeren onder de bewoners.

## Beleidsaanbevelingen voor Provincie Limburg

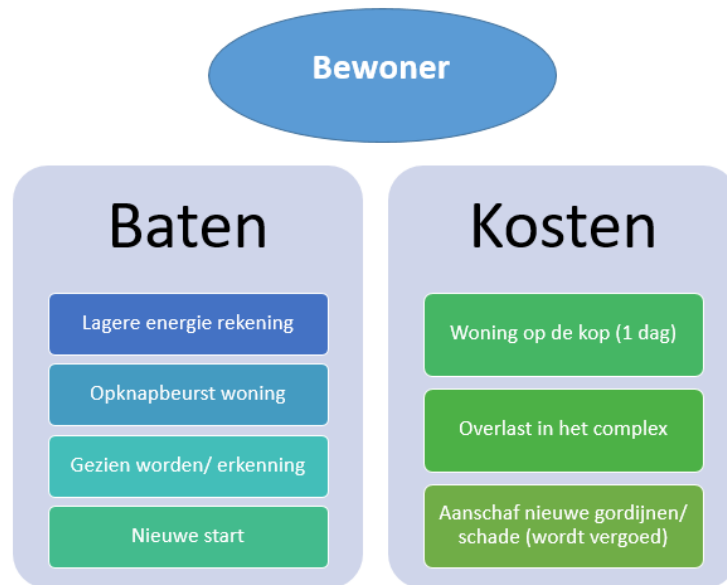
Deze beleidsaanbevelingen zijn gebaseerd op de resultaten van het onderzoek en de richtlijnen die hieruit naar voren zijn gekomen. Hoewel wij de provincie Limburg aanraden acht te slaan op alle richtlijnen, zijn er drie richtlijnen waarop wij in deze aanbeveling extra aandacht willen vestigen: 1) stel realistische verwachtingen aan participatie van bewoners. 2) dwingt geen gezamenlijke definitie of interpretatie van het concept 'duurzaamheid' af. 3) monitor resultaat en besteedt aandacht aan de evaluatie.

### Participatie

In projecten waarin de participatie van bewoners een doorslaggevende rol speelt in het welslagen van het project, zoals het energietransitie project van Aurora complex, is het van belang dat het project zorgvuldig uitgelijnd wordt. Te meer omdat deze energietransitie projecten bijna altijd op initiatief van Provincie Limburg, gemeenten en woningcorporaties worden genomen, oftewel top-down. Hiermee zijn de Provincie Limburg, gemeenten en woningcorporaties de eigenaar van de energietransitie die ze willen realiseren. Het is echter noodzakelijk dat de bewoners zich ook mede-eigenaar kunnen voelen van deze transitie. Sterker nog, de participatie van bewoners moet in het kader van deze projecten minstens 70% bedragen om überhaupt tot uitvoering van de energietransitie te kunnen overgaan.

In de literatuur worden verschillende vormen van participatie onderscheiden. In het kader van energietransitie projecten kan gesproken worden van beleidsparticipatie. Beleidsparticipatie gaat om het betrekken van burgers bij het meedenken over het beleid en mede uitvoeren van het beleid (Jager-Vreugdenhil, 2011).

Het is van belang dat beleidsmakers zich realiseren dat participatie zich in een specifieke context afspeelt en dat daarbij per definitie sprake is van wederkerigheid (Jager-Vreugdenhil, 2011). In het geval van het Aurora complex ervaren de bewoners overlast in hun eigen woning en in hun directe woonomgeving. Tegelijkertijd levert het hen op termijn een lagere energierekening op, heeft hun woning een opknapbeurt gekregen en voelen zij zich erkend, omdat de woningcorporatie in hun woning heeft geïnvesteerd (schema 1).



Schema 1: Wederkerigheid

Naast het rekening houden met wat verduurzaming de bewoners oplevert (wederkerigheid) is het van belang om ook het vermogen van bewoners om te kunnen participeren in acht te nemen. Beschikken de bewoners over de vaardigheden, kennis, middelen en mogelijkheden om te participeren in de bedachte energietransitie (can do)? Naast het vermogen speelt ook de motivatie van bewoners een rol, voelen zij zich verbonden met het belang en doelen van de beoogde energietransitie? Hebben zij vertrouwen in de partijen met wie de energietransitie wordt uitgevoerd en zijn ze voldoende gemotiveerd om hier een bijdrage aan te leveren (like to)? Een derde item dat een rol speelt bij het laten slagen van de energietransitie is of bewoners ook in staat zijn om een bijdrage te leveren aan de energietransitie? M.a.w. op welke manieren wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren (enabled to)? De energietransitie stopt niet bij het energieneutraal maken van woningen, maar vraagt ook om een gedragsverandering. Zijn bewoners in staat om hun gedrag te veranderen? Tot slot is het van belang dat bewoners hiervoor gevraagd (asked to) en hierover bevraagd worden (responded to). Bij het vragen gaat het er om dat de bewoners worden benaderd met de vraag of zij hier een bijdrage aan willen leveren en waar deze bijdrage uit bestaat. Het bevragen van bewoners heeft betrekking op hun ideeën, visie en beleving t.a.v. de energietransitie. Het in dialoog treden met bewoners op een respectvolle, empathische, onbevooroordeelde manier draagt bij dat de bewoners mede-eigenaarschap kunnen opbouwen/ervaren t.a.v. de geplande energietransitie. Een dialoog, ook wanneer deze een grotendeels informeel karakter heeft past mogelijk binnen de gestelde kaders. Het is hierbij wel van belang dat u transparant bent over de beslissruimte van de bewoners, ook wanneer deze ruimte nihil is.

## Eigenaarschap en duurzaamheid

De hierboven beschreven dialoog staat ten dienste van het realiseren van eigenaarschap en duurzaamheid. Juist in de dialoog kunnen de verschillende manieren waarop duurzaamheid van betekenis is bij bewoners verkend worden. Bijvoorbeeld, bij de energietransitie is het voor de Provincie Limburg belangrijk om bij te dragen aan de duurzaamheidsopgave en doelstellingen rondom het energieakkoord. Voor de woningcorporaties staat verbetering van hun energielabel, versterking van de sociale cohesie en het op peil houden van de waarde van woningvoorraad centraal. Voor de bewoners zijn de kosten en verwachte baten van belang: verduurzamingsmaatregelen moeten kostenbesparing opleveren voor de bewoners. Door verschillende betekenissen van duurzaamheid te verkennen en met elkaar te delen, kunnen de betrokkenen dichter naar elkaar groeien en een gezamenlijk beeld realiseren. Dit gezamenlijk beeld is belangrijk voor de bewoners om mede eigenaarschap te creëren en ervoor te zorgen dat ze zich mee doen. Het is in ieder geval niet wenselijk om uw beeld van duurzaamheid af te dwingen, of om bewustwording te willen creëren rondom één bepaalde interpretatie van “duurzaamheid”. In het kader van energietransitie is het belangrijk om de bewoners hun verhaal in hun omgeving te voeren om beeld te krijgen van hun leefsituatie. Ten behoeve van de optimale communicatie moet dit door een vertrouwenspersoon gebeuren. Het gedeelde support voor de te nemen maatregelen is hierin belangrijker dan gedeeld support voor de onderliggende motivaties ter uitvoering van de maatregelen.

## Belang van evaluatie

Dialoog met bewoners en projecteigenaren is belangrijk, niet alleen aan het begin maar ook aan het einde van het proces. Deze dialoog is vooral ten behoeve van de evaluatie: terugkijken naar hoe e.e.a. is verlopen. Dit heeft drie doelen: (1) lessen leren voor de toekomst; (2) monitoren, maar ook ondersteunen van het bewust en juist omgaan met de aanpassingen in de woning. Met andere woorden, gebruiken de bewoners de aanpassingen in de woning op de juiste wijze en wordt hiermee het energieverbruik in hun woning verminderd? (3) Gerelateerd aan het CLEAR-model, zijn de bewoners serieus genomen in het participatietraject en is hun stem gehoord? Dit is van belang niet alleen vanwege de door hen geleverde inzet maar ook in het kader van toekomstige participatie.

Evaluatie is voorts van belang in de discussie rondom opschaling: doelstellingen (die kunnen variëren voor verschillende betrokkenen), en de mate waarin deze bereikt zijn, dienen geëvalueerd te worden. Pas als de resultaten duidelijk zijn, is een studie naar opschaalbaarheid (mogelijk) nuttig. Hoewel verschillende evaluatiemechanismen bestaan, is het niet altijd duidelijk welke actor welk aspect van de evaluatie voor zijn/haar rekening neemt en wat de grondslag van de evaluatie is. Meer helderheid hieromtrent is gewenst.

## Aanbevelingen

1. Draagvlak en acceptatie zijn een voorwaarde om energietransitie projecten succesvol te realiseren. Stel realistische verwachtingen aan bewonersparticipatie en wees transparant over de beslisruimte van bewoners;
2. De dialoog met bewoners is wezenlijk om o.a. ruimte te geven om met elkaar tot overeenstemming te komen t.a.v. de verschillende interpretaties van duurzaamheid;
3. Het meenemen en meedenken is voor bewoners een voorwaarde om mee te doen (Rijksoverheid, 2019).
4. Wees helder over welke actor verantwoording neemt voor welk onderdeel van de evaluatie en wat de grondslag van de evaluatie is.

## Conclusie

We zijn binnen de kaders van het Auroraproject niet expliciet op zoek gegaan naar vergelijkingen of generaliserende aanbevelingen. Wat we wel hebben gedaan, is met een kritisch oog gekeken naar het verduurzamingsproces in Aurora. Door met vele mensen in gesprek te gaan, hebben we een beeld gekregen van de succesfactoren binnen dit project. Enkele succesfactoren, die een plaatsje hebben gekregen binnen de gepresenteerde richtlijnen, zijn praktisch toepasbaar in andere projecten waarin woningcorporaties hun woningvoorraad willen verduurzamen en daarbij huurders mee willen nemen.

Of toepassing van deze richtlijnen in (bijna) alle situaties tot succes leidt? Op deze vraag moeten wij het wetenschappelijke antwoord schuldig blijven. In ons onderzoek hebben wij wel geprobeerd grip te krijgen op de mate waarin de succescondities te verklaren zijn vanuit de unieke situatie aan de Auroraflat. In de meeste gevallen bleek dit niet het geval te zijn. De richtlijnen zijn wél geformuleerd rondom de profielen van de bewonersgroep van het Auroracomplex. Deze bewoners worden veelal samenvattend weergegeven als “kwetsbare” bewoners. Dit betekent dat enkele richtlijnen (bijvoorbeeld rondom de voorkeur voor visuele communicatie) voor minder kwetsbare bewoners wellicht minder van belang zijn.

Rest ons nog om de lezer een laatste boodschap mee te geven omtrent opschaalbaarheid en potentie van vergelijkbare projecten om bij te dragen aan het behalen van klimaatdoelstellingen en doelstellingen rondom het energieakkoord. Het zou wat ons betreft voorbarig zijn om hier nu al een passende conclusie aan te verbinden. Richtlijn 9 (omtrent monitoring en evaluatie) dient opgepikt te worden alvorens bepaald kan worden of een discussie over opschaalbaarheid van belang kan zijn. Cruciaal hierbij is om vast te stellen hoeveel kosten door de bewoners bespaard zijn, en hoeveel energie –met inachtneming van reboundeffecten- bespaard werd.

## Over de auteurs

**Dr. Maja Ročak** (1981) werkt als onderzoeker en docent aan de Zuyd Hogeschool, Academie voor Sociaal Werk in Sittard en bij Neimed (sociaal-economisch kenniscentrum) in Heerlen. Haar onderzoeksinteresses liggen voornamelijk bij sociaal-culturele transformatie van de ontvolking van stedelijke gebieden, sociaal kapitaal en samenleving vraagstukken.



**Dr. Astrid Offermans** (1984) is werkzaam als docent en onderzoeker aan het Maastricht Sustainability Institute (MSI) hetgeen onderdeel is van de universiteit Maastricht. Astrid en MSI hebben ervaring in kennis co-creatie, participatie en transdisciplinaire vormen van onderzoek. Dit betekent dat zij met actoren binnen én buiten de wetenschap probeert meer grip te krijgen op het begrijpen en doorgronden van duurzaamheidsuitdagingen om vandaaruit samen na te denken over oplossingsrichtingen.





## Bronnen

Arnstein, S. (1969) A Ladder of Citizen Participation. *JAI*P, 35 (4), pp. 216-224

Hegger, D., de Boer, Y., Offermans, A., Merks, F., Dieperink, C., Kemp, R., van Lente, H., R. Cörvers (2013) KennisCOcreatie: naar een productieve samenwerking tussen wetenschappers en beleidsmakers. Maastricht: Datawyse universitaire pers.

Hoppe, R. (2010). From 'knowledge use' towards 'boundary work'. Sketch of an emerging new agenda for inquiry into science-policy interaction, Chapter 13 of *Knowledge Democracy* edited by Roel in 't Veld, Springer Verlag, pp. 169-186.

Jager-Vreugdenhil, M., 2011. Spraakverwarring over participatie. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 20(1), pp.76–99. DOI: <http://doi.org/10.18352/jsi.251>

Lowndes, V., Pratchett, L., & Stoker, G. (2006). Diagnosing and Remediating the Failings of Official Participation Schemes: The CLEAR Framework. *Social Policy and Society*, 5(2), 281-291. doi:10.1017/S1474746405002988

Rijksoverheid. (2019). Klimaatakkoord. Geraadpleegd op 19 december 2019, van <https://www.klimaatakkoord.nl>